附件

广州市知识产权信息公共服务

网点认定工作指南

第一章 总则

**第一条** 为统筹布局广州市知识产权信息公共服务网点建设，规范广州市知识产权信息公共服务网点的认定及评价工作，根据国家知识产权局《知识产权信息公共服务工作指引》（国知办发服字〔2020〕43号）、《国家知识产权信息公共服务网点备案实施办法》（国知办发服字〔2020〕46号)、《知识产权公共服务“十四五”规划》（国知发服字〔2021〕39号）及《广东省知识产权信息公共服务体系建设实施方案》、《广州市知识产权信息公共服务体系建设实施方案》的有关要求，制定本指南。

**第二条** 本指南所称知识产权信息公共服务网点是指面向创新创业主体和社会公众开展知识产权信息公共服务的社会化信息服务机构（以下简称“服务机构”），包括高校、科研院所、科技情报机构、公共图书馆、行业组织、产业园区生产力促进机构以及相关市场化服务机构等，是知识产权信息公共服务体系的重要组成部分。

**第三条** 广州市市场监督管理局(知识产权局)（以下简称“市市场监管局”）负责广州市知识产权信息公共服务网点（以下简称“网点”或“市级网点”）的认定及评价工作，择优向广东省市场监督管理局（知识产权局）推荐符合条件的服务机构申请省级知识产权信息公共服务网点、国家级知识产权信息公共服务网点。

第二章 认定条件和程序

**第四条** 在广州市行政区域内注册或登记的具有独立法人资格的企事业单位、行业协会等知识产权服务机构，可以申请市级网点。

**第五条** 申请市级网点的服务机构应当具备下列条件：

（一）拥有专业知识产权信息服务工作团队，配备5名及以上具有一定经验的专职人员及若干兼职人员。服务人员应了解知识产权基本知识，具备信息检索及信息服务工作的能力。

（二）知识产权信息公共服务工作制度健全，具备面向本市开展知识产权信息公共服务的能力，能够利用知识产权基础信息资源为创新创业主体和社会公众提供免费或低成本的知识产权信息公共服务。

（三）具有适合开展知识产权信息公共服务的场地、网络环境、硬件设备、系统软件等基础设施。能够运用知识产权基础信息资源、数据库、国内外文献资源和信息检索工具、专利信息分析工具等开展知识产权信息查询、检索、咨询、培训等服务。

**第六条** 已获得技术与创新支持中心（TISC）、高校国家知识产权信息服务中心、国家知识产权信息公共服务网点、国家级专利信息传播利用基地、全国专利文献服务网点、省级知识产权信息公共服务网点的服务机构，依据本指南申请认定的，优先纳入市级网点。

**第七条** 符合条件的服务机构，向市市场监管局提出书面认定申请。申请材料包括：

1.《广州市知识产权信息公共服务网点申报书》（附件一）；

2.营业执照或法人登记证等证件盖章复印件；

3.知识产权信息服务相关制度；

4.近两年开展知识产权信息公共服务的情况说明；

5.知识产权信息服务人员有关学历及资格证书的材料，如专利代理师资格证，法律职业资格证，知识产权师职称证书，全国专利信息领军、师资、实务人才等官方认定或发布的相关证书复印件。

6.其他证明符合认定条件、申报优势的材料。

申请网点的服务机构应当对申报材料的真实性、合法性负责。

**第八条** 认定程序。

（一）审核认定。市市场监管局或其委托的专业机构对申报主体及材料的合法性、真实性进行审核。通过听取汇报、现场考察、材料评估、专家评议等方式对申请认定的服务机构进行审查，综合网点布局、辐射范围、服务方向等因素择优认定市级网点。

（二）公开信息。市市场监管局向社会公示市级网点的基本信息和知识产权信息公共服务事项清单。

第三章 网点服务工作指引

**第九条** 市级网点应充分发挥知识产权信息公共服务供给作用，结合本单位工作实际，将知识产权信息公共服务融入日常工作,根据服务对象的需求和特点，有针对性的开展知识产权信息公共服务。

（一）高校类服务网点

应当发挥信息资源和人才资源优势，积极服务高校科技创新、学科建设、成果转化和人才培养，促进高校发挥创新源头作用。将知识产权信息公共服务纳入日常教学、科研管理，面向高校师生开设知识产权信息利用课程，举办知识产权信息分析利用培训，增强高校师生知识产权意识，探索建立知识产权素养教育人才档案。鼓励支持有服务能力的高校网点扩大服务范围，发挥专业与学科优势，开展地方产业知识产权信息分析，服务区域经济和产业发展。

（二）科研院所、科技情报机构类服务网点

应当将知识产权信息利用贯穿于本单位科技项目的立项、研发、产出成果等全流程，推动提升研发起点，促进研发成果形成高质量知识产权，助力研发成果转化。鼓励支持有服务能力的科研院所、科技情报机构类网点发挥专业与学科优势，开展行业知识产权信息分析，服务区域经济和产业发展，帮助创新主体提升知识产权信息、技术信息检索分析能力。

（三）公共图书馆类服务网点

应当发挥场地资源齐备、受众广泛等优势，重点开展面向社会公众的知识产权信息咨询服务和宣传普及，采取多种形式、利用多种渠道，通过举办展览、讲座、论坛、沙龙、公开课、阅读推广等活动，增强社会公众的知识产权意识，推动知识产权基础知识和信息传播。支持有需求、有条件的园区建立园区公共图书馆知识产权信息公共服务网点。

（四）经济技术开发区、高新技术产业开发区、产业园区生产力促进机构类服务网点

应当发挥产业聚集优势，积极建设知识产权信息服务平台，为园区技术转化、企业创新、产业发展提供专业化的知识产权信息公共服务。积极为园区内企业和服务机构搭建对接交流平台，推进产学研合作和整合创新资源。

（五）行业组织类服务网点

行业组织类服务网点应当加强横向合作，发挥桥梁和纽带作用，将知识产权信息传播利用融入行业服务，建立行业专题数据库，面向成员单位开展信息利用培训、信息推送等多元化服务。支持产业协会、产业联盟建设产业知识产权综合服务平台和产业知识产权专题数据库，将知识产权信息传播利用融入产业创新服务。支持国家级和省级实验室、工程中心、新型研发机构等科学研究平台、技术创新平台和孵化育成平台等引进知识产权信息公共服务资源，建立知识产权信息服务体系，将知识产权信息利用融入技术研发以及产业化的全过程，指导研发和高价值专利培育布局。

（六）市场化服务机构类服务网点

应当积极推动知识产权信息传播利用与知识产权专业服务相融合，不断提升服务质量，满足服务对象多层次知识产权信息服务需求。鼓励支持市场化服务机构向社会免费或者低成本提供公益性信息服务。

引导市场化服务机构类网点开展知识产权信息传播利用综合服务，在提供深层次、专业性市场化服务的同时，鼓励支持其探索数据收集、加工、整理、标引方法，开发特色化知识产权信息应用工具，向社会免费或者低成本提供公益性知识产权信息服务，并围绕信息预警、成果转化等方面开展公共服务，满足市场主体多层次、多样化知识产权信息服务需求。支持市场化服务机构利用区块链、人工智能、虚拟现实等新兴技术，提升知识产权信息服务智能化、精准化水平。

（1）咨询服务类。开展知识产权专业检索与分析、知识产权战略咨询、政策法规咨询、管理咨询、实务咨询、专利导航、专利布局、知识产权分析评议等知识产权服务工作。

（2）信息服务类。开展知识产权信息检索、信息分析、数据统计监测、数据加工、文献翻译、数据库建设、软件开发、系统集成等信息服务工作。

（3）代理服务类。开展专利、商标、著作权、集成电路布图设计、植物新品种等知识产权的申请、注册、登记、复审、无效等代理服务工作。

（4）法律服务类。开展知识产权侵权调查及分析、行政程序及诉讼的法律服务，知识产权尽职调查服务，为企业在上市或并购重组、投融资等商业活动提供知识产权法律服务。

（5）运营服务类。提供知识产权资产评估、价值分析、交易、转让许可、技术成果转化、质押、投融资、运营等知识产权运营交易服务。

（七）其他知识产权机构类服务网点

面向社会公众、创新创业主体以及特定领域或特定行业提供知识产权服务的其他类型社会化信息服务机构。

**第十条** 各类网点根据自身基础和条件，向服务对象提供基础性服务、低成本专业化服务、增值服务，具体服务事项可参考知识产权信息公共服务网点服务事项参考清单（附件二）。

基础性服务面向创新创业主体和社会公众免费提供，如开展知识产权公益培训、指导服务对象进行基础性知识产权信息检索和分析、知识产权文献传递、知识产权信息分析利用咨询服务、推广公益性知识产权信息资源及分析利用成果等服务。

鼓励各类网点结合自身特点、资源优势、服务能力和服务对象需求，提供低成本专业化知识产权信息公共服务，如知识产权专业检索和分析服务、专题数据库建设、开发特色化知识产权信息应用工具、专利导航、专利预警等服务。

鼓励各类网点结合自身优势和地区发展需要，提供增值服务，如知识产权战略制定和管理咨询、知识产权金融服务等。

**第十一条** 各类网点在开展信息查询、信息检索、事务咨询、公益培训、政策宣传等基本信息公共服务中，应当结合自身特点和优势，依据区域特色和资源优势，根据服务对象需求，在商标、专利、地理标志等知识产权领域提供特色化、个性化、差异化的创新服务。

**第十二条** 各类网点应当设置专门渠道收集和接收相关意见、建议，根据服务效果反馈主动改进服务，提高知识产权信息公共服务质量。配合知识产权管理部门工作统计的需求，及时总结并报送相关的资料。

**第十三条** 加强网点与市、区各级知识产权管理部门（简称“管理部门”）信息的互联共享，促进知识产权信息的传播。网点应及时关注并转载管理部门公开发布的知识产权相关的通知公告及政策文件，扩大知识产权信息及资源的有效传播和利用。

**第十四条** 网点应建立服务规范、质量管理和信息管理体系，制定工作制度，在工作中执行制度规范。网点提供服务过程中，对所涉及的服务事项、服务对象、低成本专业服务报价、需求调整及成果交付等内容，及时进行记录。每年度对服务次数进行分类统计及总结，形成相关的知识产权信息公共服务情况记录台账表，归档服务成果文件。

建立服务成效跟踪机制，网点编制并邀请服务对象填写服务满意度评分表、服务成果调查反馈表，定期收集整理服务对象反馈的意见和建议，对服务反馈情况进行分析。全面掌握各类服务的成效，制定质量提升方案并持续改进，及时记录并归档服务反馈评价材料。

**第十五条** 网点根据服务需求，打造业务能力强、专业水平高、服务态度好的服务团队。结合自身实际，加强人员队伍的管理与培养，建立科学实用的人员选拔任用、考核评价制度。开展知识产权信息服务相关的专业培训及形式多样的技能培训，建设满足发展需求的专业化服务人才队伍。

第四章 保障和评估

**第十六条** 市、区各级知识产权管理部门所属知识产权信息公共服务机构，作为知识产权信息公共服务体系主干网络节点，发挥主渠道作用，辐射、支撑辖区内知识产权信息公共服务网点。在提升服务能力、扩充数据资源、培养专业人才、制定业务规范等方面为网点提供指导和支持，组织交流培训活动，加强对知识产权信息公共服务网点的宣传推广，引导网点结合区域优势、地方需求和自身特点科学有序发展。

**第十七条** 各网点与节点之间加强互联共享，推动特色化公共服务平台建设，丰富平台服务功能。加强与国家知识产权公共服务平台、省市各类知识产权公共服务平台、区域内相关网点服务平台的互联共通，搭建服务协作、资源和成果共享机制，加强知识产权信息与数据资源的建设及管理。

**第十八条** 市级网点的认定原则上每年开展一次。认定为市级网点的服务机构，应当于每年12月底前对当年度服务工作开展情况、服务成效以及特色亮点内容进行总结并填写工作总结表（附件三），按要求报送至市市场监管局。市市场监管局对市级网点的服务工作及服务效能实施评估。对连续两个年度评估不合格的网点，撤销该网点资格。

**第十九条** 支持国家知识产权信息公共服务网点建设，对在国家知识产权局完成备案的国家级知识产权信息公共服务网点，以及在国家、省、市完成备案的知识产权信息公共服务网点，服务能力突出、服务效果显著的，根据《广州市知识产权工作专项资金管理办法》（简称“《专项资金管理办法》”）给予扶持。

支持知识产权信息公共服务网络建设服务，指导我市各类知识产权信息公共服务网点建设运行，拓展服务功能，协助完成国家、省网点备案等工作，根据《专项资金管理办法》给予相应扶持。

**第二十条** 市级网点服务机构的名称、场所、主要负责人、联系方式和主要服务事项等重要信息发生变更的，应及时向市市场监管局报备。

网点的基础设施、工作团队等若发生变化，不再符合网点认定条件的，服务机构可申请终止网点资格，由市市场监管局核查后终止。

市市场监管局建立市级网点名录，实行动态更新并向社会公开。

**第二十一条** 对于在认定过程中提供虚假材料，以及以网点名义开展与知识产权信息公共服务无关的商业经营活动或从事违法违规活动的，一经发现将撤销市级网点资格，并公开通报，三年内不接受其网点认定的申请。

第五章 附则

**第二十二条** 本指南由广州市市场监督管理局负责解释，自发布之日起实施。

附件1：广州市知识产权信息公共服务网点申报书

附件2：广州市知识产权信息公共服务网点服务事项参考清单

附件3：广州市知识产权信息公共服务网点工作总结表

附件4：广州市知识产权信息公共服务网点服务效能评价表（略）

附件1

2022年广州市知识产权信息

公共服务网点申报书

申报机构：　　　　　 （盖章）

填报日期：

广州市市场监督管理局（知识产权局）

2022年制

填 表 说 明

一、此表为2022年度广州市知识产权信息公共服务网点申报书，封面“申报机构”名称填写法人单位名称。

二、第六部分“申报机构意见”由申报机构填写，并由经办人和负责人签字。

三、一般情况下，填表单位应按照表格字数要求进行填写，如确需增加内容可对表格进行自行扩展。

四、申报书应盖章、签字，否则视为无效申报。

|  |
| --- |
| 一、机构基本情况 |
| 名称 |  | 机构性质 |  |
| 地址 |  |
| 主要负责人及职务 |  |
| 总人数 |  | 专职人员数量 |  | 兼职人员数量 |  |
| 联系人 |  | 手机 |  | 邮箱 |  |
| 网站/平台名称及网址（如有） |  | 微信公众号名称及账号（如有） |  |
| 网点机构类别 | □ 高校类服务网点 □ 科研院所、科技情报机构类服务网点□ 公共图书馆类服务网点 □ 经济技术开发区、高新技术产业开发区、产业园区生产力促进机构类服务网点□ 行业组织类服务网点 □ 市场化服务机构类服务网点□1.咨询服务类□2.信息服务类□3.代理服务类□4.法律服务类□5.运营服务类□ 其他知识产权机构类服务网点 |
| 网点机构已获资质 | □ 技术与创新支持中心（TISC） □ 高校国家知识产权信息服务中心 □ 国家知识产权信息公共服务网点□ 省级知识产权信息公共服务网点□ 全国专利文献服务网点□ 国家级专利信息传播利用基地□ 其他： □ 无  |
| 服务对象 | □政府部门 □ 科研机构 □ 高校 □企事业单位 □ 社会公众 |
| 基础设施 | 是否具有固定的一定面积的服务场所：□ 是，占地面积（ ）m2 □ 否 |
| 是否具有适合开展服务的网络环境、硬件设备、系统软件等基础设施：□ 是 □ 否 |
| 能够运用知识产权基础信息资源、数据库、国内外文献资源和信息检索工具、专利信息分析工具等开展知识产权信息查询、检索、咨询、培训等服务：□ 是 □ 否自购数据库名称（如有）：  |
| 工作制度 | 是否具有知识产权信息公共服务相关工作制度：□ 是，制度文件名称： □ 否 |
| 服务内容 | 基础性服务 | □ 知识产权培训 □ 知识产权文献传递□ 知识产权基础检索 □ 知识产权信息咨询□ 知识产权信息宣传推广 □ 知识产权信息素养教育□ 政策法规资讯整理发布 □ 知识产权风险应对帮扶□ 知识产权保护维权援助 □ 知识产权纠纷调解□ 电商及展会知识产权咨询 □ 其他基础性服务：  |
| 专业化低成本服务 | □ 知识产权特定信息检索 □ 知识产权专题数据库建设□ 专利导航 □ 专利预警□ 高价值专利培育 □ 专利布局□ 知识产权分析 □ 技术监测□ 竞争者监测 □ 知识产权分析工具开发□ 知识产权数据统计监测 □ 知识产权托管服务□ 知识产权保护维权 □ 知识产权代理服务□ 海外维权及专利信息利用□ 专利奖申报辅导□ 知识产权贯标辅导□ 其他低成本专业化服务：  |
| 增值服务 | □ 知识产权战略及管理咨询□ 技术成果转化□ 知识产权运营交易 □ 知识产权金融服务□ 知识产权资产评估 □ 制作知识产权和技术类刊物□ 建立技术创新联盟等服务 □ 其他增值服务：  |
| 二、工作基础和优势特点(2000字左右) |
| （含软硬件基础设施；开展基础性服务、低成本专业化服务和增值服务的经验情况；相关工作制度；财务资源等情况说明，并以附件形式提交相关佐证材料） |
| 三、服务团队人员情况(1000字左右) |
| （从服务团队人数、结构、学历、知识产权相关服务资质等方面进行说明，含主要负责人、专职人员（至少5名）个人情况及知识产权信息公共服务相关工作经历简介等，每人200字左右，并以附件形式提交相关佐证材料） |
| 四、未来发展思路和支持措施（2000字左右） |
| （开展基础性服务、低成本专业化服务和增值服务的具体内容、预期目标；资金、人才、运行保障、发展方向等） |
| 五、开展知识产权信息公共服务典型案例（1-2个，每个600字左右） |
| 1 | 名称 |  | 实施时间 |  |
| 内容和效果 |  |
| 2 | 名称 |  | 实施时间 |  |
| 内容和效果 |  |
| 六、附件列表 |
| （附件材料另行装订，请参考以下排序整理，并制作材料目录）1、营业执照或法人登记证等证件盖章复印件；2、知识产权信息服务相关制度；3、近两年开展知识产权信息公共服务的情况说明、案例证明材料；4、知识产权信息服务人员有关学历及资格证书的材料，如专利代理师资格证，法律职业资格证，知识产权师职称证书，全国专利信息领军、师资、实务人才等官方认定或发布的相关证书复印件。5、其他证明符合认定条件、申报优势的材料。 |
| 七、申请认定机构意见 |
| （含材料真实性、合法性、支持保障条件落实等情况）经办人：　　　　负责人：　 日期：　 （盖章）  |
| 八、认定部门意见 |
| □同意认定　　　□不予认定 经办人：　　　　负责人：　 日期：　 （盖章）  |

附件2

广州市知识产权信息公共服务

网点服务事项参考清单

|  |
| --- |
| **适用于所有网点的知识产权信息服务** |
| **服务类别** | **服务内容** |
| 基础性服务 | 1. **知识产权培训：**开展知识产权公益培训、公益讲座等宣传教育活动，普及知识产权基础知识和信息利用方法技能。
2. **知识产权文献传递：**根据服务对象需求提供世界范围内单篇或多篇专利申请文本或授权文本。
3. **知识产权基础检索：**指导服务对象进行基础性知识产权信息检索、查询和分析。
4. **知识产权信息咨询：**通过电话、网络、窗口等途径开展知识产权文献信息、信息分析利用、知识产权申请及登记相关咨询服务。
5. **知识产权信息宣传推广：**推广公益性知识产权信息分析利用成果，向创新主体和社会公众推广国家知识产权局等部门单位的知识产权公共服务资源。
6. **知识产权信息素养教育：**面向高校师生开设知识产权信息利用课程，举办专利信息基础知识、专利资源及检索方法、专利申请流程、专利分析利用、专利运营转化等培训，增强高校师生知识产权意识。
7. **政策法规资讯整理发布：**整理、发布国内或海外知识产权及行业内的法律法规、政策指引、典型案例等动态资讯。
8. **知识产权风险应对帮扶：**对服务对象在国内或海外的知识产权风险予以应对帮扶，提供专家咨询、纠纷援助服务，提供知识产权答疑及指引。
9. **知识产权保护维权援助：**提供普通咨询或专项援助服务，包括知识产权法律法规咨询、知识产权法律状态查询、知识产权纠纷解决方式建议、知识产权服务机构推介。
10. **电商及展会知识产权咨询：**提供国内或海外电商及展会知识产权保护的法律法规及实例的信息，提供咨询服务，降低企业参展、电商平台知识产权侵权风险。
11. **知识产权纠纷调解：**协助知识产权行政与司法保护机关处理知识产权纠纷，根据相关部门的授权和委托，对服务对象的知识产权纠纷进行调解。
12. **其他基础性服务。**
 |
| 低成本专业化服务 | 1. **知识产权特定信息检索：**开展各类知识产权信息专业检索与分析，包括专利查新检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等服务。
2. **知识产权专题数据库建设：**面向特定技术领域创新需求，提供知识产权专题数据库、行业专题数据库建设服务。
3. **专利导航：**面向政府部门、企事业单位、行业组织等各类主体，结合实际需求，开展区域规划、产业规划、企业经营、研发活动、人才管理等专利导航服务。
4. **专利预警：**面向国家和地方重点产业、企业等市场主体开展专利预警服务。
5. **高价值专利培育：**开展包括专利现状分析、重点竞争对手跟踪、技术竞争情报分析、专利挖掘与布局、可专利性评估、专利运营转化等服务内容。
6. **专利布局：**综合产业、市场和法律等因素，对专利进行有机结合，涵盖与利害相关的时间、地域、技术和产品等维度，构建严密的专利保护网，最终形成有利格局的专利组合。
7. **知识产权分析：**提供融入创新活动全生命周期的知识产权分析服务，包括专利态势分析、专利竞争力分析、定题专利分析、知识产权分析评议、专利技术预警、侵权风险分析、侵权对比分析、解决技术问题的专利分析、行业及产业发展研究等服务。
8. **技术监测：**根据委托人要求，对某技术领域的国内外专利进行定期检索，并提供检索出的相关专利的信息或全文，使客户实时掌握最新的专利信息，了解相关技术的发展动向。
9. **竞争者监测：**根据委托人要求，对某机构、某个人的国内外专利进行定期检索，并提供检索出的相关专利的信息或全文，使客户实时掌握最新的专利信息，了解相关机构或个人的发展动向。
10. **知识产权分析工具开发：**面向多层次、多样化知识产权信息服务需求，开发特色化知识产权信息应用工具。
11. **知识产权数据统计监测：**开展专利申请/授权/有效数据统计、PCT专利申请数据统计、商标申请/注册/有效数据统计、定制化的统计分析报告和其他统计分析服务。
12. **知识产权托管服务：**结合企事业单位对知识产权管理的需求与知识产权服务机构专业化的服务，服务对象委托服务机构管理其全部或部分知识产权相关事务，为其定制一揽子服务的工作模式。
13. **知识产权保护维权：**专利复审、无效及行政诉讼；专利、商标、著作权侵权调查及分析、行政保护及诉讼；其它不正当竞争行为调查、行政保护及诉讼；知识产权海关备案及保护；商业秘密侵权调查、行政保护及诉讼；网络侵权知识产权保护；证据保全；商标使用情况调查等知识产权的保护维权服务。
14. **知识产权代理服务：**发明、实用新型、外观设计专利申请实务，专利国内、涉外申请、PCT申请等；商标注册、商标许可合同备案、商标转让及变更等；著作权登记备案等服务。
15. **海外维权及专利信息利用：**运用海外知识产权维权援助资源，为企业提供一站式的海外知识产权维权援助服务，为企业涉外知识产权纠纷处理提供咨询服务。
16. **专利奖申报辅导：**面向企事业单位开展专利奖项政策咨询、申报辅导等服务。
17. **知识产权贯标辅导：**为企业贯彻国家标准《企业知识产权管理规范》提供辅导服务，帮助企业顺利开展贯标工作并通过贯标认证。
18. **其他低成本专业化服务。**
 |
| 增值服务 | 1. **知识产权战略及管理咨询：**开展知识产权战略咨询、产业规划研究、产业政策制定等咨询服务。
2. **技术成果转化：**帮助服务对象实现技术孵化以及研究成果的转移转化服务，提升高校、科研院所研究成果的实施转化效率，提升企业技术核心竞争力。
3. **知识产权运营交易：**提供知识产权的交易服务、知识产权投资管理与融资，知识产权许可的实施、许可谈判，设立知识产权交易平台以及开展知识产权贸易工作。
4. **知识产权金融服务：**根据知识产权的类型进行合理的评估分析，帮助服务对象进行知识产权的融资、质押以及相关的领域的价值体现。
5. **知识产权资产评估：**从技术、法律和市场等角度对知识产权进行资产及价值评估，为知识产权的实施、交易、许可、投融资、出资、分级分类管理提供价值的合理判断和决策依据。
6. **制作知识产权和技术类刊物：**编辑、印发知识产权或行业技术类会刊、刊物和书刊。
7. **建立技术创新联盟等服务：**开展成果转化及产业发展促进、开展联合攻关和技术研发、开展领域（行业）服务、开展标准化工作、开展国际化合作、开展品牌建设工作。
8. **其他增值服务。**
 |

不同类别知识产权信息公共服务

网点差异化服务内容

一、高校类服务网点

|  |
| --- |
| 高校类服务网点 |
| 服务类别 | 服务内容 |
| 基础性服务 | 1. **知识产权信息资源提供：**充分利用国家知识产权局等免费公开的线上知识产权信息资源平台和线下知识产权相关纸质图书资源，向创新主体和社会公众进行推广。
2. **知识产权咨询：**通过图书馆的在线咨询、电话咨询、邮件咨询以及窗口咨询等方式，为服务对象提供专利基础知识的一般性咨询、信息分析与利用、知识产权申请及登记相关咨询服务等。
3. **知识产权基础检索：**根据委托方指定的专利、专利权人、发明人或技术领域进行专利检索，提供专利清单；指导服务对象进行基础性知识产权信息检索、查询和分析。
4. **专利文献传递服务：**根据委托方需求提供世界范围内单篇或多篇专利申请文本或授权文本。
5. **专利信息素养教育：**面向高校师生开设知识产权信息利用课程，举办专利信息基础知识、专利资源及检索方法、专利申请流程、专利分析利用、专利运营转化等培训，增强高校师生知识产权意识。
6. **知识产权培训：**开展知识产权基础知识、专利数据检索和分析技巧、专利实务分析等不同主题的培训，普及知识产权基础知识和信息利用方法技能。
7. **知识产权宣传推广：**通过设立咨询台和展板、派发宣传资料、提供知识产权保护咨询、播放知识产权宣传片等形式，向全校师生推广图书馆所提供的知识产信息服务，普及知识产权法律、知识产权信息知识及技能等。
8. **协助开展技术成果转化：**面向高校内的学科、课题组开展专利供给情况梳理，参与高校产学研协同创新，协助高校知识产权的资产管理和运营，为高校科技成果转移转化的全过程提供嵌入式服务，助力高校知识产权转移转化。
9. **知识产权数据统计监测：**开展专利申请/授权/有效数据统计、PCT专利申请数据统计、商标申请/注册/有效数据统计、定制化的统计分析报告和其他统计服务，为高校知识产权管理体系的建立和完善、知识产权重大事务和重大决策提供咨询、建议和服务。
10. **学科咨询服务：**为各学科的科研人员、科研团队提供个性化学科咨询与情报分析服务，如：深度嵌入课题的服务，为不同研究阶段提供全过程的文献跟踪及情报分析。
11. **建设具有学科特色的知识产权数据库平台：**结合学科优势，建设学科领域专业化知识产权信息数据库和服务平台。
12. **其他基础性服务。**
 |
| 低成本专业化服务 | 1. **知识产权特定信息检索：**开展专利查新检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等服务，将知识产权信息利用贯穿于高校科技项目的立项、研发、产出成果等全流程。
2. **知识产权分析：**开展专利态势分析、专利竞争力分析、定题专利分析、解决技术问题的专利分析、侵权预警分析、知识产权分析评议、行业专利现状分析等服务。
3. **专利导航：**为相关专业提供专利情报分析与路径导航、专利预警咨询服务，建立专利应急和预警机制，发挥专利信息分析对行业运行决策的引导作用。
4. **高价值专利培育：**开展包括专利现状分析、重点竞争对手跟踪、技术竞争情报分析、专利挖掘与布局、可专利性评估、专利运营转化等服务内容。
5. **专利布局：**综合产业、市场和法律等因素，对专利进行有机结合，涵盖与利害相关的时间、地域、技术和产品等维度，构建严密的专利保护网，最终形成有利格局的专利组合。
6. **技术监测：**根据委托人要求，对某技术领域的国内外专利进行定期检索，并提供检索出的相关专利的信息或全文，使客户实时掌握最新的专利信息，了解相关技术的发展动向。
7. **竞争者监测：**根据委托人要求，对某机构、某个人的国内外专利进行定期检索，并提供检索出的相关专利的信息或全文，使客户实时掌握最新的专利信息，了解相关机构或个人的发展动向。
8. **学科态势分析服务：**助力一流学科建设，为各学科量身定制学科竞争力和发展态势分析报告，监测学科发展，跟踪学科热点，为学院优化学科布局，制定发展战略提供依据。
9. **其他低成本专业化服务。**
 |
| 增值服务 | 1. **制作知识产权和技术类刊物：**编辑、印发知识产权或技术类会刊、刊物和书刊。
2. **其他增值服务。**
 |

二、科研院所、科技情报机构类服务网点

|  |
| --- |
| 科研院所、科技情报机构类服务网点 |
| 服务类别 | 服务内容 |
| 基础性服务 | 1. **知识产权信息资源导航：**充分利用国家知识产权局等免费公开的线上知识产权信息资源平台和线下知识产权相关纸质图书资源，向创新主体和社会公众进行推广。
2. **知识产权基础检索：**开展专利查新检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等服务，将知识产权信息利用贯穿于科研院所科技项目的立项、研发、产出成果等全流程。
3. **知识产权咨询：**为服务对象提供专利基础知识的一般性咨询、专利信息资源检索与利用、专利相关法律、法规及政策咨询等。
4. **专利文献传递服务：**根据委托方需求提供世界范围内单篇或多篇专利申请文本或授权文本。
5. **知识产权培训：**开展知识产权公益培训、公益讲座等宣传教育活动，普及知识产权基础知识和信息利用方法技能。
6. **知识产权宣传推广**：向科研人员、企业、公众推广网点所提供的服务，普及知识产权法律、知识产权信息知识及技能，推广公益性知识产权信息分析利用成果等。
7. **协助开展技术成果转化：**面向科研院所内学科/课题组的专利情况进行整理分析，配合相关部门开展专利成果转化、产学研结合等服务。
8. **其他基础性服务。**
 |
| 低成本专业化服务 | 1. **知识产权分析：**面向企事业单位等的技术研发与市场化活动，提供融入创新活动全生命周期的知识产权分析服务，包括专利态势分析、专利竞争力分析、定题专利分析、知识产权分析评议、专利技术预警、侵权风险分析行业专利现状分析等。
2. **专利导航：**面向政府部门、企事业单位、行业组织等各类主体，结合实际需求，开展区域规划、产业规划、企业经营、研发活动、人才管理等专利导航服务。
3. **高价值专利培育：**开展包括专利现状分析、重点竞争对手跟踪、技术竞争情报分析、专利挖掘与布局、可专利性评估、专利运营转化等内容。
4. **专利布局：**综合产业、市场和法律等因素，对专利进行有机结合，涵盖与利害相关的时间、地域、技术和产品等维度，构建严密的专利保护网，最终形成有利格局的专利组合。
5. **技术监测：**面向需求用户提供技术分析报告，包括现有科技文献及相关知识产权信息、技术发展状况分析、研发策略和研究内容调整建议、专利态势分析、知识产权活动的审查和风险规避等。
6. **竞争者监测：**面向需求用户提供专利风险评估报告和专利侵权分析报告，包括专利态势研究、核心技术发展研究、热点区域分布分析、领域竞争状况分析、产业全景布局规划、产业发展建议等。
7. **专利奖申报辅导：**面向企业、科研院所等创新主体的高价值专利申报评奖提供政策咨询、申报辅导等服务。
8. **知识产权数据统计监测：**开展专利申请/授权/有效数据统计、PCT专利申请数据统计、商标申请/注册/有效数据统计、定制化的统计分析报告和其他统计服务，为政府及有关部门的知识产权重大事务和重大决策提供咨询、建议和服务。
9. **其他低成本专业化服务。**
 |
| 增值服务 | 1. **建设特色资源数据库：**围绕本地区用户的需求，结合本地区特色，建设企业专利专题数据库和产业专题专利数据库。
2. **制作知识产权和技术类相关刊物：**编辑、印发知识产权或行业技术类会刊、刊物和书刊。
3. **提供知识产权战略制定和管理咨询：**开展知识产权战略咨询、产业规划研究、产业政策制定等服务。
4. **其他增值服务。**
 |

三、公共图书馆类服务网点

|  |
| --- |
| 公共图书馆类服务网点 |
| 服务类别 | 服务内容 |
| 基础性服务 | 1. **知识产权信息资源提供：**为用户提供专利和非专利（科学技术）信息资源及知识产权出版物，并保证信息资源和文献量持续增长，包括纸质图书资源和电子文献。
2. **知识产权基础检索：**根据委托人的要求，对指定的技术领域、专利权人或发明人进行专利文献检索，为用户提供专利文献清单。
3. **知识产权咨询：**通过电话咨询、在线咨询、服务窗口咨询等多种渠道为用户提供知识产权相关咨询，包括：知识产权基础知识咨询、知识产权信息检索咨询等。
4. **知识产权宣传：**开展品牌活动，如“知识产权服务月”等，参与或组织区域内知识产权宣传咨询活动，通过举办讲座、设立咨询台和展板、派发宣传资料、提供知识产权保护咨询、播放知识产权宣传片等形式，向用户普及知识产权基本知识、推广图书馆所提供的知识产权相关服务等。
5. **知识产权培训：**

1）基本知识培训：对用户进行专利、商标权、著作权等知识产权基本知识的培训。从专利的种类、专利的特性、专利文件的撰写、专利申请的审查程序等方面进行培训，旨在普及知识产权信息的基本功能和基本知识，方便科研人员进行专利申请。2）专利数据检索和分析技巧培训：对用户进行重点专利数据库的检索方式的培训。以常见的专利检索数据库为例，介绍常用的专利检索和分析技巧，挖掘专利中蕴含的有效信息，为科研项目提供参考。1. **其他基础性服务。**
 |
| 低成本专业化服务 | 1. **专利查新：**根据委托人提供的需要查证其新颖性、创造性的科学技术内容，按照专利查新规范操作的信息咨询服务。适用于立项方案/研发成果可专利性评价、专利申请授权前景评价、专利权稳定性评价等场景。
2. **决策参考：**为政府及有关部门提供知识产权相关决策参考信息，通过信息收集、领域调研、规划研究等方式为政府及有关部门提供简报和调研报告。
3. **其他低成本专业化服务。**
 |
| 增值服务 | **1.其他增值服务。** |

四、经济技术开发区、高新技术产业开发区、产业园区生产力促进机构类服务网点

|  |
| --- |
| **经济技术开发区、高新技术产业开发区、产业园区生产力促进机构类服务网点** |
| **服务类别** | **服务内容** |
| 基础性服务 | 1. **知识产权基础检索：**指导园区内创新主体进行基础性知识产权信息检索、查询和分析。
2. **知识产权咨询：**通过电话咨询、在线咨询、服务窗口咨询等多种渠道为园区内创新主体提供知识产权相关咨询，包括：知识产权申请咨询、知识产权维权咨询等。
3. **知识产权培训：**开展知识产权知识普及、政策宣讲、知识产权日、专利周等活动，提升园区内创新主体的知识产权意识，提升园区知识产权人才队伍的业务水平，推动园区创新创业工作发展。
4. **其他基础性服务。**
 |
| 低成本专业化服务 | 1. **知识产权特定信息检索：**聚焦园区区域内战略性新兴产业、重点产业，提供知识产权特定信息检索（包括专利性检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等）。
2. **知识产权分析评议：**对知识产权相关信息情报进行综合研究，对评议需求方在技术创新和市场经营中面临的与知识产权有关的实际问题，从竞争情报的角度，以专利信息分析为基础，技术分析为核心，进行信息综合分析研究，为评估专利保护方案科学性、防控侵权风险、获取创新启示、评估专利价值、评议技术商业化方案合理性等提供分析、论证，进而提出对策建议的决策咨询服务。
3. **专利导航：**围绕园区主导产业推进专利导航服务，通过专利导航服务的开展，形成专利导航产业发展有效模式，使园区主导产业在专利导航下实现升级发展，有助于创建知识产权示范园区。
4. **其他低成本专业化服务。**
 |
| 增值服务 | 1. **知识产权战略服务：**对市场及园区内创新主体自身知识产权特点和规律进行研究，通过建立健全知识产权管理和保护制度、健全创新主体知识产权管理的组织体系、完善创新主体知识产权的信息管理等服务，建立创新主体自主知识产权，以达到确立市场竞争中的优势地位，使自身的合法权益最大化，谋取最佳经济和社会效益。
2. **知识产权评估：**注册资产评估师依据相关法律、法规和资产评估准则，对园区内创新主体在评估基准特定目的下的知识产权价值进行分析、估算并发表专业意见，一般主要对商标权、专利权、著作权等常见的知识产权进行知识产权评估。
3. **知识产权质押融资：**帮助园区内创新主体合法拥有的专利权、商标权、著作权中的财产权经评估作为质押物从银行获得贷款，帮助科技型中小企业解决因缺少不动产担保而带来的资金紧张难题，激励创新主体加大科技研发投入、加强科技成果转化。
4. **其他增值服务。**
 |

五、行业组织类服务网点

|  |
| --- |
| 行业组织类服务网点 |
| 服务类别 | 服务内容 |
| 基础性服务 | 1. **知识产权培训：**开展知识产权公益培训、公益讲座等宣传教育活动，普及知识产权基础知识和信息利用方法技能。
2. **知识产权基础检索：**指导服务对象进行基础性知识产权信息检索、查询和分析。
3. **知识产权信息利用咨询服务：**通过电话、网络、窗口等途径开展知识产权文献信息、信息分析利用相关咨询服务。
4. **知识产权信息宣传推广：**推广公益性知识产权信息分析利用成果，向创新主体和社会公众推广国家知识产权局等部门单位的知识产权公共服务资源。
5. **行业信息推送：**将知识产权信息传播利用融入行业服务，建立行业专题数据库，开展信息推送等服务**。**
6. **政策法规资讯整理发布：**整理、发布国内或海外知识产权及行业内的法律法规、政策指引、典型案例等动态资讯。
7. **知识产权风险应对帮扶：**对企业在国内或海外的知识产权风险予以应对帮扶，提供专家咨询、纠纷援助服务。
8. **编辑知识产权类刊物或文章：**编辑、印发知识产权或行业技术类会刊、刊物和书刊，建设网站、公共服务平台等，刊载技术、产业、管理、知识产权等方面创新理论与实践研究的文章。
9. **展会知识产权咨询服务：**提供国内或海外展会知识产权保护的法律法规及实例的信息，提供咨询服务，降低企业参展知识产权侵权风险。
10. **知识产权纠纷调解：**协助知识产权行政与司法机关处理知识产权纠纷，根据相关部门的授权和委托，对服务对象的知识产权纠纷进行调解。
11. **其他基础性服务。**
 |
| 低成本专业化服务 | 1. **知识产权特定信息检索：**开展各类知识产权信息专业检索与分析，包括专利查新检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等服务。
2. **专利导航、布局及预警：**面向地方重点产业、企业等市场主体，开展专利导航、专利预警、专利布局、知识产权分析评议等服务。
3. **知识产权数据库及工具平台开发：**提供知识产权专题数据库建设服务，开展专利信息数据加工和系统集成等服务。
4. **其他低成本专业化服务。**
 |
| 增值服务 | 1. **知识产权战略及管理咨询：**开展知识产权战略咨询、产业规划研究、产业政策制定等咨询服务。
2. **其他增值服务。**
 |

六、市场化服务机构类服务网点

|  |
| --- |
| **市场化服务机构类服务网点**（1.咨询服务类；2.信息服务类；3.代理服务类；4.法律服务类；5.运营服务类） |
| **服务类别** | **服务内容** |
| 基础性服务 | 1. **知识产权培训：**开展知识产权公益培训、公益讲座等宣传教育活动，普及知识产权基础知识和信息利用方法技能。
2. **知识产权基础检索：**指导服务对象进行基础性知识产权信息检索、查询和分析。
3. **知识产权信息利用咨询服务：**通过电话、网络、窗口等途径开展知识产权文献信息、信息分析利用相关咨询服务。
4. **知识产权信息宣传推广：**推广公益性知识产权信息分析利用成果，向创新主体和社会公众推广国家知识产权局等部门单位的知识产权公共服务资源。
5. **知识产权风险应对帮扶：**对服务对象在国内或海外的知识产权风险应对帮扶，提供专家咨询、纠纷援助服务，提供知识产权答疑及指引。
6. **知识产权申请及登记咨询：**提供专利、商标申请实务及流程的咨询与指引，著作权登记备案指引，商标近似检索等基础服务。
7. **知识产权保护维权援助：**提供普通咨询或专项援助服务，包括知识产权法律法规咨询、知识产权法律状态查询、知识产权纠纷解决方式建议、知识产权服务机构推介。
8. **电商及展会知识产权咨询：**提供国内或海外电商及展会知识产权保护的法律法规及实例的信息，提供咨询服务，降低企业参展、电商平台知识产权侵权风险。
9. **其他基础性服务。**
 |
| 低成本专业化服务 | 1. **知识产权特定信息检索：**开展各类知识产权信息专业检索与分析，包括专利查新检索、技术主题检索、法律状态检索、同族专利检索、专利稳定性检索、专利侵权检索等服务。
2. **知识产权信息分析：**提供行业专业现状分析、竞争对手专利分析、解决技术问题的专利分析、知识产权分析评议等服务。
3. **专利导航、布局及预警：**面向地方重点产业、企业等市场主体，开展专利导航、专利预警、专利布局等服务。
4. **高价值专利培育：**开展包括专利现状分析、重点竞争对手跟踪、技术竞争情报分析、专利挖掘与布局、可专利性评估、专利运营转化等服务内容。
5. **知识产权数据库及工具平台开发：**提供知识产权专题数据库建设服务，开展专利信息数据加工和系统集成服务，开发特色化知识产权信息应用工具。
6. **侵权对比分析：**对涉案知识产权及涉嫌侵权客体进行对比分析，分析专利权是否稳定、有效，提出侵权判定分析意见。
7. **知识产权保护维权等法律服务：**专利复审、无效及行政诉讼；专利、商标、著作权侵权调查及分析、行政保护及诉讼；其它不正当竞争行为调查、行政保护及诉讼；知识产权海关备案及保护；商业秘密侵权调查、行政保护及诉讼；网络侵权知识产权保护；证据保全；商标使用情况调查等知识产权的保护维权服务。
8. **知识产权代理服务：**专利国内、涉外申请、PCT申请等；商标注册、商标许可合同备案、商标转让及变更等；著作权登记备案等服务。
9. **海外维权及专利信息利用：**运用海外知识产权维权援助资源，为企业提供一站式的海外知识产权维权援助服务，为企业涉外知识产权纠纷处理提供咨询服务。
10. **知识产权托管服务：**结合企事业单位对知识产权管理的需求与知识产权服务机构专业化的服务，服务对象委托服务机构管理其全部或部分知识产权相关事务，为其定制一揽子服务的工作模式。
11. **知识产权贯标辅导：**为企业贯彻国家标准《企业知识产权管理规范》提供辅导服务，帮助企业顺利开展贯标工作并通过贯标认证。
12. **专利奖申报辅导：**面向企事业单位开展专利奖项政策咨询、申报辅导等服务。
13. **知识产权数据统计监测：**开展专利申请/授权/有效数据统计、PCT专利申请数据统计、商标申请/注册/有效数据统计、定制化的统计分析报告和其他统计分析服务。
14. **其他低成本专业化服务。**
 |
| 增值服务 | 1. **知识产权战略及管理咨询：**开展知识产权战略咨询、产业规划研究、产业政策制定等咨询服务。
2. **技术成果转化：**帮助服务对象实现技术孵化以及研究成果的转移转化服务，提升高校、科研院所研究成果的实施转化效率，提升企业技术核心竞争力。
3. **知识产权运营交易：**提供知识产权的交易服务、知识产权投资管理与融资，知识产权许可的实施、许可谈判，设立知识产权交易平台以及开展知识产权贸易工作。
4. **知识产权金融服务：**根据知识产权的类型进行合理的评估分析，帮助服务对象进行知识产权的融资、质押以及相关的领域的价值体现。
5. **知识产权资产评估：**从技术、法律和市场等角度对知识产权进行资产及价值评估，为知识产权的实施、交易、许可、投融资、出资、分级分类管理提供价值的合理判断和决策依据。
6. **其他增值服务。**
 |

附件3

广州市知识产权信息公共

服务网点工作总结表

年 度：

网点名称：　　　　　 （盖章）

填报日期：

广州市市场监督管理局（知识产权局）

2022年制

|  |
| --- |
| 一、机构基本情况 |
| 名称 |  | 机构性质 |  |
| 地址 |  |
| 主要负责人及职务 |  |
| 总人数 |  | 专职人员数量 |  | 兼职人员数量 |  |
| 联系人 |  | 手机 |  | 邮箱 |  |
| 网站/平台名称及网址（如有） |  | 微信公众号名称及账号（如有） |  |
| 网点机构类别 | □ 高校类服务网点 □ 科研院所、科技情报机构类服务网点□ 公共图书馆类服务网点 □ 经济技术开发区、高新技术产业开发区、产业园区生产力促进机构类服务网点□ 行业组织类服务网点 □ 市场化服务机构类服务网点□1.咨询服务类□2.信息服务类□3.代理服务类□4.法律服务类□5.运营服务类□ 其他知识产权机构类服务网点 |
| 网点机构已获资质 | □ 技术与创新支持中心（TISC） □ 高校国家知识产权信息服务中心 □ 国家知识产权信息公共服务网点□ 省级知识产权信息公共服务网点□ 全国专利文献服务网点□ 国家级专利信息传播利用基地□ 其他： □ 无 |
| 服务对象 | □政府部门 □ 科研机构 □ 高校 □企事业单位 □ 社会公众 |
| 服务内容 | 基础性服务 | □ 知识产权培训 □ 知识产权文献传递□ 知识产权基础检索 □ 知识产权信息咨询□ 知识产权信息宣传推广 □ 知识产权信息素养教育□ 政策法规资讯整理发布 □ 知识产权风险应对帮扶□ 知识产权保护维权援助 □ 知识产权纠纷调解□ 电商及展会知识产权咨询 □ 其他基础性服务：  |
| 专业化低成本服务 | □ 知识产权特定信息检索 □ 知识产权专题数据库建设□ 专利导航 □ 专利预警□ 高价值专利培育 □ 专利布局□ 知识产权分析 □ 技术监测□ 竞争者监测 □ 知识产权分析工具开发□ 知识产权数据统计监测 □ 知识产权托管服务□ 知识产权保护维权 □ 知识产权代理服务□ 海外维权及专利信息利用□ 专利奖申报辅导□ 知识产权贯标辅导□ 其他低成本专业化服务：  |
| 增值服务 | □ 知识产权战略及管理咨询□ 技术成果转化□ 知识产权运营交易 □ 知识产权金融服务□ 知识产权资产评估 □ 制作知识产权和技术类刊物□ 建立技术创新联盟等服务 □ 其他增值服务：  |

|  |
| --- |
| 二、服务开展情况 |
| （总结基础性服务、低成本专业化服务和增值服务的工作情况及取得的成效等，2000字左右） |
| 三、开展知识产权信息公共服务的创新亮点及典型案例 |
| （创新服务模式，为服务对象提供特色化、个性化的创新服务及亮点，1000字左右；典型案例1-3个，每个500字左右） |
| 1 | 名称 |  | 实施时间 |  |
| 内容和效果 |  |
| 2 | 名称 |  | 实施时间 |  |
| 内容和效果 |  |
| 3 | 名称 |  | 实施时间 |  |
| 内容和效果 |  |
| 四、工作体会及建议 |
| （对服务对象反馈情况进行分析，制定的质量提升方案及改进措施；工作开展过程中存在的困难、问题和需求；对知识产权信息公共服务工作的建议等，2000字左右） |
| 五、未来一年工作计划 |
| （含基础设施、人才队伍、资金投入、服务内容、运行保障等，1000字左右） |
| 六、证明材料 |

|  |
| --- |
| （证明材料另行装订，请参考以下排序整理，并制作材料目录）**（一）开展基础性服务、低成本专业化服务和增值服务的证明材料**（如：知识产权服务项目明细表、服务情况记录台账表、服务成果文件、证明低成本收费的材料等）**（二）服务场地、软硬件设施、数据信息资源能够为服务提供保障的证明材料**（如：相关照片、合同、设施使用和维护情况记录表等）**（三）人才团队建设及培训的证明材料**（如：证明人员规模及人员专业资质的材料；培训材料，包括年度培训计划、培训开展通知、照片、新闻稿、签到表等）**（四）工作制度相关的证明材料**（如：各项工作制度的文件、制度执行情况记录表或总结报告等）**（五）服务对象的反馈评价材料**（如：服务对象填写的《服务满意度评分表》《服务成果调查反馈表》等服务成果及质量的反馈评价材料） |